

経済産業省委託

令和3年度産業標準化推進事業委託費

(戦略的国際標準化加速事業：産業基盤分野に係る国際標準
開発活動)

2. 2. 2 (10) アクセシブルサービスに関するJIS開
発

成果報告書

令和4年2月

公益財団法人共用品推進機構

目 次

| | |
|---|---|
| 1. 事業目的・事業概要..... | 1 |
| 2. 令和3年度の実施体制及び事業概要..... | 1 |
| 2.1 実施体制..... | 1 |
| 2.2 事業のスケジュール..... | 4 |
| 2.3 事業概要..... | 4 |
| 3. 事業実施内容..... | 4 |
| 3.1 「アクセシブルサービスに関する一般通則」の素案作成のための検討..... | 4 |
| 3.2 「コミュニケーションに関するアクセシブルサービス」の素案作成のための検討..... | 5 |
| 3.3 「誘導に関するアクセシブルサービス」の素案作成のための検討..... | 6 |
| 4. 今後の検討事項..... | 7 |
| 附属資料：..... | 8 |

1. 事業目的・事業概要

「SDGsアクションプラン2020～2030年の目標達成に向けた「行動の10年」の始まり～」（令和元年12月SDGs推進本部）等に、働き方改革及びダイバーシティ・バリアフリーの推進等として、障害者、高齢者への配慮が優先課題として述べられている。障害者、高齢者が関連するサービス分野においては多岐に亘る異業種間の連携が必要であり、アクセシブルサービス規格の開発により、障害者、高齢者の社会参加促進、市場拡大、経済発展が可能となる。

令和2年度は、障害当事者及び障害者、高齢者に関する専門的知識を有する者で構成する「障害者、高齢者等アクセシブルサービス検討委員会」、アクセシブルデザイン（AD）関連の業界団体に構成する「AD関連業界団体アクセシブルサービス検討委員会」の設置により、開発するJIS「アクセシブルサービスに関する一般通則（仮称）」に適用する項目を作成、内容を精査した。令和3年度からは各検討委員会を「アクセシブルサービスJIS原案作成委員会」へと発展させ「アクセシブルサービスに関する一般通則」のJIS素案を1件作成し、令和4年度までに「アクセシブルサービスに関する一般通則」のJIS原案を1件作成する。さらに令和3年度から、障害者、高齢者団体からの要望が多く、業界団体においても規格適用が可能なアクセシブルサービスに関する共通規格として「コミュニケーションに関するアクセシブルサービス」と「誘導に関するアクセシブルサービス」のJIS素案2件を作成し、令和4年度に「コミュニケーションに関するアクセシブルサービス（仮称）」と「誘導に関するアクセシブルサービス（仮称）」のJIS原案を2件作成する。これらの成果は、各業界団体、障害者団体を通じて活用できるようにする。

KPIについては、アクセシブルサービスJISの普及によるアクセシブルサービスの利便性の向上について、アクセシブルサービスの活用事例などをKPIとし、事業着手の段階から規格制定後も継続的に把握するための調査を実施することを周知し、協力が得られる体制を整える。

2. 令和3年度の実施体制及び事業概要

2.1 実施体制

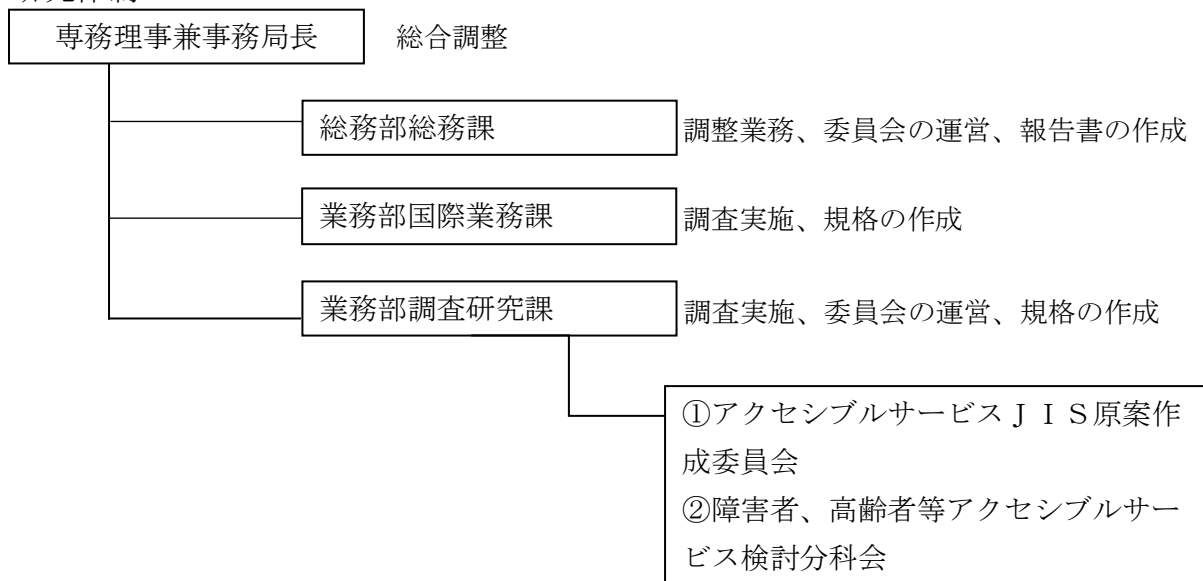
(1) 役割分担

共用品推進機構が事業全体を統括し、全体事業を進める。

| | ① 「アクセシブルサービスに関する一般通則」素案作成 | ② 「コミュニケーションに関するアクセシブルサービス」素案作成 | ③ 「誘導に関するアクセシブルサービス」素案作成 | ④ 報告書の作成 |
|---------|-------------------------------|------------------------------------|-----------------------------|-------------|
| 関係機関 | | | | |
| 共用品推進機構 | ◎ | ◎ | ◎ | ◎ |

(◎；主担当)

(2) 研究体制



(3) 委員構成（委員会名簿）

a. アクセシブルサービス J I S 原案作成委員会

| No. | 種別 | 氏名 | 所属 |
|-----|-----|----------------|---|
| 1 | 委員長 | 青木 和夫 | 日本大学 |
| 2 | 委員 | 工藤登志子 | NPO法人DPI日本会議 |
| 3 | 委員 | 長谷川三枝子 | 公益社団法人日本リウマチ友の会 |
| 4 | 委員 | 平野 恵子 南須原美恵 | 経済産業省商務情報政策局ヘルスケア産業課医療・福祉機器産業室（2022年1月31日まで） 経済産業省商務情報政策局ヘルスケア産業課医療・福祉機器産業室（2022年2月1日から） |
| 5 | 委員 | 米田 儀子 | 一般財団法人日本規格協会 |
| 6 | 委員 | 藍澤 正道 | 一般社団法人全国パーキンソン病友の会 |
| 7 | 委員 | 小川 光彦 | 一般社団法人全日本難聴者・中途失聴者団体連合会 |
| 8 | 委員 | 緒形 憲 | 株式会社高齢社 |
| 9 | 委員 | 桐原 尚之 | 全国「精神病」者集団 |
| 10 | 委員 | 倉野 直紀 | 一般財団法人全日本ろうあ連盟 |
| 11 | 委員 | 新堀 和子 | NPO法人全国LD親の会（LD等発達障害児・者親の会「けやき」） |
| 12 | 委員 | 芳賀 優子 | 社会福祉法人国際視覚障害者援護協会 |
| 13 | 委員 | 三宅 隆 | 社会福祉法人日本視覚障害者団体連合 |
| 14 | 委員 | 岩佐英美子 | 一般社団法人日本ホテル協会 |
| 15 | 委員 | 上手 敏彦 | 一般財団法人日本品質保証機構 |
| 16 | 委員 | 五島 清国 | 公益財団法人テクノエイド協会 |
| 17 | 委員 | 高山 肇 | 千代田区商店街連合会 |

| No. | 種別 | 氏名 | 所属 |
|-----|-----|-------|--------------------------------|
| 18 | 委員 | 竹島 恵子 | 公益財団法人交通エコロジー・モビリティ財団 |
| 19 | 委員 | 中野奈津美 | 株式会社高島屋 |
| 20 | 委員 | 万場 徹 | 公益社団法人日本通信販売協会 |
| 21 | 委員 | 山田 肇 | 東洋大学、特定非営利活動法人情報通信政策フォーラム |
| 22 | 関係者 | 宇垣祐貴子 | 経済産業省商務情報政策局ヘルスケア産業課医療・福祉機器産業室 |
| 23 | 関係者 | 若林 究 | 経済産業省産業技術環境局国際標準課 |
| 24 | 関係者 | 葛本 祥子 | 経済産業省産業技術環境局国際標準課 |
| 25 | 事務局 | 星川 安之 | 公益財団法人共用品推進機構 |
| 26 | 事務局 | 金丸 淳子 | 公益財団法人共用品推進機構 |
| 27 | 事務局 | 森川 美和 | 公益財団法人共用品推進機構 |

b 障害者、高齢者等アクセシブルサービス検討分科会

| | 種別 | 氏名 | 所属 |
|----|-----|--------|----------------------------------|
| 1 | 委員長 | 青木 和夫 | 日本大学 |
| 2 | 委員 | 工藤登志子 | NPO法人DPI日本会議 |
| 3 | 委員 | 小川 光彦 | 一般社団法人全日本難聴者・中途失聴者団体連合会 |
| 4 | 委員 | 唯藤 節子 | 一般財団法人全日本ろうあ連盟 |
| 5 | 委員 | 桐原 尚之 | 全国「精神病」者集団 |
| 6 | 委員 | 三宅 隆 | 社会福祉法人日本視覚障害者団体連合 |
| 7 | 委員 | 芳賀 優子 | 社会福祉法人国際視覚障害者援護協会 |
| 8 | 委員 | 新堀 和子 | NPO法人全国LD親の会（LD等発達障害児・者親の会「けやき」） |
| 9 | 委員 | 長谷川三枝子 | 公益社団法人日本リウマチ友の会 |
| 10 | 委員 | 藍澤 正道 | 一般社団法人全国パーキンソン病友の会 |
| 11 | 委員 | 緒形 憲 | 株式会社高齢社 |
| 12 | 関係者 | 米田 儀子 | 一般財団法人日本規格協会 |
| 13 | 関係者 | 星川 安之 | 公益財団法人共用品推進機構 |
| 14 | 関係者 | 金丸 淳子 | 公益財団法人共用品推進機構 |
| 15 | 関係者 | 森川 美和 | 公益財団法人共用品推進機構 |

2.2 事業のスケジュール

| | 令和3年 | | | | | | | | | | 令和4年 | |
|--------------------------------|------|----|----|----------|----|----|-----|-----|----------|----|----------|---|
| | 4月 | 5月 | 6月 | 7月 | 8月 | 9月 | 10月 | 11月 | 12月 | 1月 | 2月 | |
| ①「アクセシブルサービスに関する一般通則」素案作成 | | | | ○ 委員会 | | | | | | | ○ 委員会 | |
| ②「コミュニケーションに関するアクセシブルサービス」素案作成 | | | | | | | | | ○ 分科会 | | | |
| ③「誘導に関するアクセシブルサービス」素案作成 | | | | | | | | | ○ 分科会 | | | |
| ④報告書の作成 | | | | | | | | | | | | ○ |

2.3 事業概要

本年度は当該事業2年目にあたり、昨年度検討した「アクセシブルサービスに関する一般通則」のJIS素案を作成した。続けて「アクセシブルサービスに関する一般通則」のJIS素案作成の考え方に基づいて「コミュニケーションに関するアクセシブルサービス」及び「誘導に関するアクセシブルサービス」のJIS素案2件の規定項目及び内容を審議し、決定した。

3. 事業実施内容

3.1 「アクセシブルサービスに関する一般通則」の素案作成のための検討

(1) 原案作成委員会設置

①アクセシブルサービスJIS原案作成委員会

第1回委員会（7月）では、昨年度検討してきた「アクセシブルサービスに関する一般通則」の素案の構成、規定する項目を基に、「アクセシブルサービスに関する一般通則」のJIS素案を作成し、審議、「誘導に関するアクセシブルサービス」、「コミュニケーションに関するアクセシブルサービス」のJIS素案作成に向けた全体構成、配慮項目の確認と懸案事項について精査、審議を行い、「障害者、高齢者等アクセシブルサービス検討分科会」で作業する内容を明らかにした。第2回委員会（1月）では、障害者、高齢者等アクセシブルサービス検討分科会で整理した内容を基に、「アクセシブルサービスに関する一般通則」は、JIS素案について審議、「誘導に関するアクセシブルサービス」、「コミュニケーションに関するアクセシブルサービス」の2件は、JIS素案の規定項目及び内容を審議、決定した。

②障害者、高齢者等アクセシブルサービス検討分科会

第1回分科会（12月）では、第1回アクセシブルサービスJIS原案作成委員会（7月）の審議内容を受けて、「アクセシブルサービスに関する一般通則」の素案の検討、「誘導に関するアクセシブルサー

ビス」、「コミュニケーションに関するアクセシブルサービス」の J I S 素案作成に向けた、必要な配慮項目、規格本体のサービス利用者の特性と主な配慮事項について実際の現状に合わせて必須項目の抽出、意見調整、検討を行った。

(2) 「アクセシブルサービスに関する一般通則」の J I S 素案の構成及び規定項目

審議の結果、「アクセシブルサービスに関する一般通則」の J I S 素案の規定項目を以下のとおりとした。

アクセシブルサービスに関する一般通則

- 1 適用範囲
- 2 引用規格
- 3 用語及び定義
- 4 一般原則
- 5 サービスを提供するための配慮事項

5.1 共通配慮項目

5.2 個々の表の目的

アクセシブルサービスを提供するときに配慮する要素は、次による。

- a)表 1 - アクセシブルサービスを提供するに当たり、配慮する要素の全体表
- b)表 2 - 目的の場所あるいは会場に到着する前に提供する配慮要素
- c)表 3 - 入場、入館のときに提供する配慮要素
- d)表 4 - 来場中、来館中に提供する配慮要素
- e)表 5 - 退出のときに提供する配慮要素

5.3 表の利用方法

【表 1～表 5】をアクセシブルサービス提供のタイミング／配慮のタイミング及び対象（利用者特性）別に記述する。

3.2 「コミュニケーションに関するアクセシブルサービス」の素案作成のための検討

「アクセシブルサービスに関する一般通則」の考え方に基づいて、第 1 回障害者、高齢者等アクセシブルサービス検討分科会（1 2 月）で J I S 素案作成に向けて利用者別に必要な配慮項目の抽出、整理を行った。分科会で整理した配慮項目を、第 2 回アクセシブルサービス J I S 原案作成委員会（1 月）で検討し、J I S 素案の構成及び規定項目の検討を行った。

審議の結果、「コミュニケーションに関するアクセシブルサービス」の J I S 素案の規定項目を以下のとおりとした。

コミュニケーションに関するアクセシブルサービス

- 1 適用範囲
- 2 引用規格
- 3 用語及び定義

4 一般原則

5 サービスを提供するための配慮事項

5.1 共通配慮項目

5.2 個々の表の目的

アクセシブルサービスを提供するときに配慮する要素は、次による。

a)表 1 - アクセシブルサービスを提供するに当たり、配慮する要素の全体表

b)表 2 - 目的の場所あるいは会場に到着する前に提供する配慮要素

c)表 3 - 入場、入館のときに提供する配慮要素

d)表 4 - 来場中、来館中に提供する配慮要素

e)表 5 - 退出のときに提供する配慮要素

5.3 表の利用方法

【表 1～表 5】をアクセシブルサービス提供のタイミング／配慮のタイミング及び対象（利用者特性）別に記述する。

3.3 「誘導に関するアクセシブルサービス」の素案作成のための検討

「アクセシブルサービスに関する一般通則」の考え方に基づいて、第 1 回障害者、高齢者等アクセシブルサービス検討分科会（1 2 月）で J I S 素案作成に向けて利用者別に必要な素案の配慮項目の抽出、整理を行った。分科会で整理した配慮項目を、第 2 回アクセシブルサービス J I S 原案作成委員会（1 月）で検討し、J I S 素案の構成及び規定項目の検討を行った。

審議の結果、「誘導に関するアクセシブルサービス」の J I S 素案の規定項目を以下のとおりとした。

誘導に関するアクセシブルサービス

1 適用範囲

2 引用規格

3 用語及び定義

4 一般原則

5 サービスを提供するための配慮事項

5.1 共通配慮項目

5.2 個々の表の目的

アクセシブルサービスを提供するときに配慮する要素は、次による。

a)表 1 - アクセシブルサービスを提供するに当たり、配慮する要素の全体表

c)表 2 - 入場、入館のときに提供する配慮要素

d)表 3 - 来場中、来館中に提供する配慮要素

e)表 4 - 退出のときに提供する配慮要素

5.3 表の利用方法

【表 1～表 4】をアクセシブルサービス提供のタイミング／配慮のタイミング及び対象（利用者特性）別に記述する。

4. 今後の検討事項

今年度は、アクセシブルサービス J I S 原案作成委員会及び障害者、高齢者等アクセシブルサービス検討分科会を予定通り開催し、「アクセシブルサービスに関する一般通則」、「コミュニケーションに関するアクセシブルサービス」、「誘導に関するアクセシブルサービス」の J I S 素案 3 件の構成及び規定する項目などについて検討を行った。

来年度の委員会もコロナ禍での会議開催になることが予想されるため、委員には引き続きオンライン会議参加を依頼し、審議内容については、メール、オンライン会議システム、電話などを活用し、情報を共有する予定である。

本 3 件の J I S の発行後は、アクセシブルサービス J I S の普及について、高齢者、障害のある人へのアンケート及びヒアリング調査などによってアクセシブルサービスの活用事例を定量化し、K P I に設定して利便性が向上したことを明らかにするための調査を継続的に実施していく必要がある。原案作成段階から関係団体との連携を強化する。

附属資料：

1.(1)、(2)アクセシブルサービス J I S 原案作成委員会議事録

2.(1) 障害者、高齢者アクセシブルサービス検討分科会議事録

1. (1)第1回 アクセシブルサービス JIS 原案作成委員会議事録

1. 日時：2021年7月26日（月）14時～15時20分
2. 会議開催方法：オンライン会議（配信場所：共用品推進機構事務局）
3. 委員及び関係者：計22名
4. 報告・検討事項

(1) アクセシブルサービスの定義について

事務局が定義について説明を行った。

委員：身体特性・障害特性が並列になっているが、並べることが適当なのか。心身障害などもあり、障害の中に含まれているのか。並べ方に工夫が必要である。サービス提供者とあるが、手話通訳、要約筆記も含まれるか疑問。

事務局：これらのことばはISOガイド71を参考に行っているが、ガイド71は身体機能や認知能力など専門用語が多く含まれていてそのまま使用することは難しい。身体特性には、身体の大きさなども含まれている。サービス提供者、サービス利用者として書ければよいが、まだ（この考え方が）浸透していないため多く人が含まれているような言語表現にした。言語表現は検討したい。

委員：定義について、去年と比較して要約されすぎた。最終的なサービスがどのようなものか伝わるようにしたほうがよい。身体特性・障害特性のある利用者が共に考えると類推はできるが、障害者が利用しやすいサービスなどということばがよい。

事務局：新しい規格なので、定義はこの規格が大事に行っている考え方をシンプルに覚えやすいものにした方がよいと考えている。障害のある人が利用しやすいサービスの規格は必要だが、この規格では別のアプローチを試みていて、障害のある人たち、高齢者、サービスを提供する人達と一緒に考えて作るサービスを規格にすることに重きを置いている。

委員：将来的に国際規格にするのか。

事務局：現段階では難しい。アクセシブルサービスは日本特有の考え方である。この規格を議論できるISOの委員会がない。この規格の普及後に国際規格化を検討したい。国内の事例を収集し海外も紹介したいと思っている。

(2) 委員会の進め方

委員：アクセシブルサービスの委員会については理解した。定義については、皆さんの意見から「身体特性」「障害特性」よりも、適用範囲にある「障害のある人、高齢者等」などの表現にした方が分かりやすいと思う。

事務局：この規格の中で多く使われることばを使ったほうが良いと思うので、そのような表現で検討する。

(3) 分科会について

事務局より説明。規格は3つ作る予定である。

委員：内容は理解した。アクセシブルサービス規格の「誘導」、「コミュニケーション」の分け方につ

いて疑問がある。コミュニケーションは双方向だが、情報を受けるときは一方通行で終わることもある。ここをしっかりと決めておいた方が、あとでずれがでなくてよい。

事務局：それらのことばについて、アクセシブルサービスにおけるコミュニケーションとは、のように範囲を決めて定義する方法もある。そういう問題が起きることを記憶にとどめて整理する方法があると思う。

委員：了解した。

(4) 添付資料1と2について

事務局が説明を行った。

委員：視覚障害の中で、全盲、ロービジョンはニーズが違うという話はその通りで、表の分け方に賛成である。表6について、ロービジョンは人によって見えにくさが異なるので、こういう配慮があるとロービジョンの人にもよいというこのアプローチは良い。こちらでもその方法でアプローチしたい。(この表に関するコメントの)期限はいつまでか。

事務局：1か月は期限を取りたい。8月末を想定している。必要ならウェブ会議、電話等で連絡を取り合っていきたい。

委員：難聴者の場合は音声情報を得て、自分で判断して動くので、音声情報をよく聞くということはあると思う。添付資料2の6.a)は難聴者にも該当すると思う。

事務局：それぞれの団体の専門知識で意見を入れていただきたい。

委員：一般通則は、添付資料2の通りにJ I Sに文章化されるのか。

事務局：そうである。

委員：添付資料2 4.1)に使用者とあるが、2)以降は利用者とする。使用、利用がありわかりにくい。

事務局：利用者、使用者については利用者が正しい。

委員：6について、利用者の特性にリウマチとパーキンソンだけが出てくるが、良いのか。固有名詞なので、リウマチとパーキンソンに含まれない人は対象にならないという印象を受ける。難病の特性で、症状が変動する。難病によって障害の種類が違う。ALSなども異なる。他の欄にも難病を入れたほうが良い。

事務局：ここについては、リウマチ、パーキンソン病、を入れることを試してほしい。難病によって、朝、夕で体調が異なる場合がある。どこかに入れられないかと思う。規格の中の「解説」というところに委員がいう「問題点」について、今後の懸案事項である旨も加えていきたい。いまの段階では、委員の経験で入れていきたい。検討資料は1週間以内に送付する。

出席委員より提案の進め方で承諾をいただいた。

5. 次回予定

2022年1月開催予定。後日、日程調整を行う。

1. (2)第2回 アクセシブルサービス JIS 原案作成委員会議事録

1. 日時：2022年1月26日（水）14時～15時
2. 会議開催方法：オンライン会議（配信場所：共用品推進機構事務局）
3. 委員及び関係者（敬称略）：計25名
4. 今年度委員会、分科会の検討内容報告

(1) アクセシブルサービスに関する委員会等について（構成と主な検討事項）

事務局から説明を行った。

(2) 「アクセシブルサービス一般通則」の主な修正点の報告と検討事項

委員：言葉の定義だが、「国連の障害者権利条約」に通じる定義もあり大変良いと思う。削除した1.3色のコントラストの部分だが、ロービジョンの中でも、色のコントラストか輝度コントラストかがはっきりしないので○を付けなかった。これはアクセシブルデザインの規格で検討すべきと思ったので削除でよいと思う。

事務局：色のコントラストについて当JISで課題が出れば解説に残すことも考えたい。「アクセシブルサービス一般通則」のJIS素案の全体構成と配慮項目については出席委員全員をもって承認された。

(3) 「誘導に関するアクセシブルサービス」、「コミュニケーションに関するアクセシブルサービス」の検討事項

委員：コミュニケーション支援と促進の違いがわからないので、いま発言は控えたい。

委員：「誘導」と「コミュニケーション」の配慮項目でチェックが付いているところとないところがある。今お伝えした方がよいか、後程ご連絡した方がよいかうかがいたい。また、コミュニケーションに付ける言葉として支援や配慮、援助などがあると思うがこの規格ではその言葉はつけなくてよいと思う。

事務局：配慮項目については事務局の転記ミスがあるので修正して確認をいただけるようにしたい。

委員：「コミュニケーション」の代わりに、「意思疎通支援」という言葉を使うとよいのではないかと。コミュニケーションについては、意思疎通を使った方がよいと思う。知的障害の人は、気持ちを伝えることはできるが相手の気持ちはわからない場合がある。

委員：コミュニケーションは意思疎通の上の概念だと思う。人間関係の構築にかかわると考える。委員からの意見のように、コミュニケーション支援、コミュニケーション促進よりもコミュニケーションそのものの方がよい。

委員：意思疎通より広義の範囲として、コミュニケーションということで良いと思う。表現方法を利用者の特性に変えたのは良いと思う。

委員：委員の方々の言うように、コミュニケーションを使うのに賛成である。コミュニケーションの語源はラテン語で「分かち合う」、「共有する」、だった。これはこの規格に合っている。

事務局：今回はコミュニケーションとしたい。別途調整したい。

2件のJISについては、次年度検討するJIS素案の構成と配慮項目について出席委員全員をもって承

認された。

(4) 解説について

事務局が説明を行った。

5. 次年度予定

事務局から次年度について説明を行った。

来年度は年に2~3回程度委員会を開く予定。分科会は今年度で終了する。

出席委員：了解した。

6. 経済産業省挨拶

2.(1) 障害者、高齢者アクセシブルサービス検討分科会議事録

1. 日時：2021年12月1日（水）10時～12時
2. 会議開催方法：オンライン会議（配信場所：共用品推進機構事務局）
3. 委員及び関係者（敬称略）：計18名
4. 報告・検討事項

(1) ②アクセシブルサービス一般通則の修正点と主な検討事項（PPT資料）

事務局から、「②アクセシブルサービス一般通則の修正点と主な検討事項」について説明を行った。添付資料1も合わせて議論。

委員：この適用範囲は良いと思う。「誰のために」が明確になった。一緒に作っていくということが盛り込まれているので賛同する。

委員：適用範囲について、提供する側が使う規格であることが明確になった。障害者にとっても使いやすい規格になるという点で賛成である。

添付資料1の「4一般原則」の記載順について、原則として介助者でなく本人に話しかけるところについては、強い要望が多い。サービス自体は良くても、（介助者に声をかけてしまうことで）マイナスな印象を与えることが多い。他の項目との調整が必要と理解している上で、上位に置いてほしい。

事務局：一般原則は、利用者の意見を尊重し、順番も変えていきたい。

委員：承知した。

委員：適用範囲について、難病は機能だけでなく、その日の状況によってサービスを変えて対応することになるので、「状態に応じて」ということを採用してくれたので賛成する。

委員：（記述の）順番の話だが、1番上にあるものが1番大事だと思う。

事務局：他の委員のご意見と合わせて検討する。

(2) 添付資料1 「アクセシブルサービスに関する一般通則」JIS原案

事務局から添付資料1を基に説明を行った。

委員：盲ろう者の委員が参加していないという説明があった。個人的にヒアリングしたものを載せるのか？

事務局：全国盲ろう者協会と連携を図っている。団体のご担当者とは相談し「合理的配慮」の観点から盲ろう者全体の立場での意見が反映できるように体制を整えている。

委員：「合理的配慮」という言葉を使ってくれて感謝している。意見を聞いていくということで了解した。

(3) 添付資料2 アクセシブルサービス2規格（コミュニケーション、誘導）に関する配慮事項

添付資料2について、事務局が説明を行い、それぞれの意見から意見を聞いた。

委員：こちらからのコメントについてはすべて修正してもらったので、これで承知した。

委員：特に修正意見はない。

委員：コミュニケーションについて、利用者に合わせて簡潔に伝えると書いたが、障害種別によって、簡潔、丁寧のどちらが良いか異なる。その人のニーズに合わせてとすれば良い。弱視の意見によると、企業のマニュアルに親切・丁寧にと書かれているので、(必要以上にやりとりに) 時間がかかるという話もある。

合理的配慮は障害者の方から申し出ることが大切である。

事務局：この件は一般通則に続いて作成される二つの規格に関する事なので、後程、再度意見をお願いしたい。

委員：障害のない人が受けるサービスと差が出ないようにしてほしいという意図で「尊厳」を入れた。16番について、選択できるようにということが入ったのでこれでよい。

委員：引用すべきものを提案した。調整していただければと思う。

委員：盲ろう者は対面通訳、筆談、ノートテイクなどを使い、遠隔通訳は難しいかもしれない。コミュニケーション方法について確認する必要がある。別立てにしたほうが良いかもしれない。

事務局：了解した。記述の仕方は盲ろう者団体の意向を聞いて調整する。

委員：資料1の表6について、難聴者のコミュニケーション方法は、「もっとよく聞きたい」と「見て確認したい」の両方を望んでいる。

項目6のc)、d)について、まだ整理ができていないと感じる。

事務局：c)は問題ないと全日本ろうあ連盟から聞いている。d)についてはまた改めてコメント(修正案)をいただき反映する。

(4) 添付資料3：委員ご意見一覧

委員：(1の27について) 現状ではこちらからの意見を入れていただいている。

発達障害の範囲が広くて、知的障害と重なる部分がある。特性の違った発達障害もあると言われてるので、さらに検討が必要だと思っている。

事務局：発達障害については、まだ他規格にも反映されていないものが多い。JISには「解説」があり、懸案事項、問題等を残すので、次回の改正に役立てることもできる。いただいた意見を記録として「解説」に残すことにしたい。

委員：3の6、7について、根拠としては、駅で車椅子のサポートをしてほしいと頼んだとき、スロープを付けてほしいと思っても、駅員が(その方法ではなく)後ろから押す方法でサポートを行うことがある。本人に最も適した方法が良いと思う。

事務局：その点も解説に残していきたい。

委員：3の3～5については、冒頭の意見と同じ。

委員：3の6、7については特に意見なし。

委員：4の1～6について、発達障害の人も活動しているので問いあわせて検討した。1、2、3、5については目的、場面を限定する方が良いと思う。4は威圧的に感じる人がおり、6については賛否があった。

3の2の「なんらかのかたち」という箇所。体調を崩した場合、薬の服用によって体調をコントロールしている人がいる。飲食厳禁で服用しづらい場合がある。蓋然性のあるニーズのある人が配慮されるべきと思う。

事務局：加筆していくために項目案作成後に再度ご調整いただきたい。

委員：3の2について、パーキンソンの人も、体調が急変するので、入れる方向で検討してほしい。

委員：項目について判断に迷うことがある。添付資料2の表2の「展示物に触れることに関する可否を知らせる」とはどういうことか。

委員：タッチツアーや、触れても構わないと書いているところもあるが、ない所が多い。質問して可否がわかる。そのためこの項目はあった方が良くと思う。

委員：難聴の場合も展示物に触れて良いかどうか、見えるように知らせてほしい。

事務局：また相談させてほしい。

事務局：ロンドンの蠟人形館は見えない人だけ触って良いと言われる。日本の蠟人形館は全員触ることができる。

委員：セルフレジを記述した項目に○がついていないようなのでつけてほしい。

事務局：了解した。

委員：委員の意見をうかがい、項目の内容に分かりやすい説明の工夫が必要と感じた。

事務局：今後の課題としたい。

(5) 参考：解説について

事務局が説明を行った。

一般財団法人日本規格協会からの再委託で実施したものの成果である。

本件についてのお問合せ先

〒101-0064 東京都千代田区神田猿樂町 2-5-4

TEL : 03-5280-0020

公益財団法人共用品推進機構

業務部調査研究課

成果報告書の無断転載は固く禁止致します。